

Usługi Microsoft Enterprise

Opis Usług Wsparcia i
Usług Konsultingowych

Lipiec 2020 r.

Spis treści

1	Informacje na temat tego dokumentu.....	2
2	Usługi Profesjonalne Microsoft.....	3
	2.1 Usługi Planowania	3
	2.2 Usługi implementacji	3
	2.3 Usługi konserwacji	3
	2.4 Usługi optymalizacji	3
	2.5 Usługi szkoleniowe	3
3	Usługi konsultingowe.....	4
	3.1 Sposób zakupu	4
	3.2 Niestandardowe usługi konsultingowe	4
	3.3 Pakietowe usługi konsultingowe	5
	3.4 Opis Usług	5
	3.4.1 Usługi Planowania.....	5
	3.4.2 Usługi implementacji.....	7
	3.4.3 Usługi optymalizacji.....	7
	3.5 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności	8
	3.6 Obowiązki Klienta	8
4	Usługi Wsparcia.....	9
	4.1 Sposób zakupu	9
	4.2 Opis usług	10
	4.2.1 Usługi Proaktywne.....	10
	4.2.2 Usługi Reaktywne.....	15
	4.2.3 Zarządzanie świadczeniem usług.....	21
	4.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania	23
	4.3.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia.....	23
	4.3.2 Szybkie Reagowanie.....	24
	4.3.3 Usługi Niestandardowego Wsparcia Technicznego.....	25
	4.3.4 Usługa Developer Support.....	27
	4.3.5 Wsparcie dla Mission Critical.....	28
	4.4 Dodatkowe postanowienia	28
	4.5 Obowiązki Klienta	30

1 Informacje na temat tego dokumentu

Opis Usług Wsparcia i Usług Konsultingowych w ramach Usług Microsoft Enterprise zawiera informacje dotyczące usług profesjonalnych, które można kupić od Microsoft.

Prosimy o zapoznanie się z opisami kupowanych usług oraz z informacjami dotyczącymi wymogów wstępnych, ograniczeń odpowiedzialności, wyłączeń i obowiązków Klienta. Zakupione usługi zostaną określone w Zamówieniu na Usługi Enterprise (Zamówienie na Usługi) lub innej właściwej Specyfikacji Usług, która zawiera odniesienia do niniejszego dokumentu i stanowi jego integralną część.

Nie wszystkie usługi wymienione w niniejszym dokumencie są dostępne na całym świecie. W celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących dostępności usług, które można zakupić w lokalizacji Klienta, należy się skontaktować z odpowiednim przedstawicielem oferującym Usługi Microsoft. Dostępność usług może ulec zmianie.

2 Usługi Profesjonalne Microsoft

Usługi Profesjonalne Microsoft pomagają w szybszym uzyskaniu wartości biznesowej z inwestycji w technologię. Są dostępne na etapach planowania, implementacji, konserwacji i optymalizacji cyklu życia technologii, dostarczając rozwiązania w zakresie danych, mobilności, produktywności oraz obliczeń dla infrastruktury informatycznej w siedzibie Klienta, w chmurze i w środowisku mieszanym. Microsoft zapewnia proaktywne usługi w następujących obszarach:

2.1 Usługi Planowania

Usługi planowania obejmują ocenę i przegląd infrastruktury, danych aplikacji i środowiska bezpieczeństwa Klienta pod kątem planowania działań zaradczych, uaktualniania, migracji, wdrażania oraz implementacji rozwiązań dostosowanych do celów Klienta.

2.2 Usługi implementacji

Usługi implementacji obejmują ekspertyzę techniczną oraz ekspertyzę w zakresie zarządzania projektem i mają na celu przyspieszenie projektowania, wdrażania, migracji, uaktualniania oraz implementacji rozwiązań technologicznych Microsoft.

2.3 Usługi konserwacji

Usługi konserwacji umożliwiają zapobieganie problemom występującym w środowisku Microsoft. W harmonogramie są zwykle umieszczane przed świadczeniem usługi w celu zapewnienia dostępności zasobów.

2.4 Usługi optymalizacji

Usługi optymalizacji mają na celu zapewnienie optymalnego wykorzystania inwestycji Klienta w technologię. Mogą obejmować zdalne administrowanie usługami w chmurze, optymalizowanie zastosowań funkcji produktów Microsoft przez użytkowników końcowych, a także skuteczne zapewnianie bezpieczeństwa i ochrony tożsamości.

2.5 Usługi szkoleniowe

Usługi szkoleniowe obejmują szkolenia doskonalące techniczne i operacyjne umiejętności pracowników działu wsparcia, które mogą odbywać się w firmie lub online, w zależności od potrzeb Klienta.

3 Usługi konsultingowe

Usługi Konsultingowe dla Usług Enterprise (usługi konsultingowe) to dostosowane do projektu przedsięwzięcia związane z planowaniem, implementacją i zastosowaniem rozwiązań pomagających w szybszym uzyskaniu wartości biznesowej z inwestycji Klienta w technologię. Obejmują usługi oparte o produkty i technologie Microsoft związane z obszarami strategii cyfrowej, architektury, planowania, uaktualnień, migracji, wdrażania, rozwiązań analitycznych oraz tworzenia aplikacji.

3.1 Sposób zakupu

Usługi konsultingowe są dostępne w formie usług niestandardowych o określonym zakresie dotyczącym danego projektu lub usług pakietowych opisanych poniżej:

Usługa	Definicja
Niestandardowe usługi konsultingowe	Niestandardowe usługi o właściwych dla klienta zakresach, harmonogramach lub etapach kluczowych w odniesieniu do unikatowych rozwiązań.
Pakietowe usługi konsultingowe	Usługi o wstępnie określonym zakresie materiałów do odbioru, które odpowiadają na potrzeby wielu typowych scenariuszy biznesowych.

Klucz: ↗ oznacza pozycje, które mogą się pojawić w Zamówieniu na Usługi.

3.2 Niestandardowe usługi konsultingowe

Poniżej znajduje się lista dostępnych usług niestandardowych. Zakres tych usług jest szczegółowo określony w Zamówieniu na Usługi Enterprise (ESWO) lub Specyfikacji Usług (SOW).

Aplikacje i infrastruktura — praca w chmurze ma fundamentalne znaczenie dla umożliwienia przekształcenia cyfrowego każdej organizacji.

Nowoczesne Aplikacje Microsoft to usługi, które pomagają szybciej uzyskać wartość biznesową i ograniczyć ryzyko podczas modernizowania i integrowania aplikacji, a także wykorzystać chmurę, by umożliwić kontakt z klientami za pośrednictwem wielu kanałów i na wszystkich urządzeniach.

Za pomocą Rozwiązań dotyczących produktywności chmury pomagamy organizacjom planować, wdrażać i tworzyć rozwiązania ułatwiające komunikację, współpracę i pogłębianie relacji z klientami w celu dostarczenia informacji biznesowych umożliwiających wykorzystanie pełnego potencjału inwestycji w Office 365.

Dane i sztuczna inteligencja (AI) — podstawową walutą nowoczesnych firm jest zdolność do konwersji danych do formatu AI, co zapewnia przewagę konkurencyjną. Informacje Biznesowe Microsoft to rozwiązania pozwalające deweloperom i organizacjom skoncentrować się na sztucznej inteligencji poprzez kompleksowy nadzór w takich obszarach jak opracowywanie, wdrażanie i obsługiwane rozwiązań dla firm i działów IT. Rozwiązania te umożliwiają dostęp do szczegółowych informacji za pomocą takich produktów jak Azure Database Power BI, Office czy SQL Server.

Aplikacje biznesowe — aplikacje tego typu stanowią część połączonego środowiska danych. Umożliwiają korzystanie z rozwiązań AI i analizy biznesowej, a jednocześnie pomagają w cyfryzacji funkcji o kluczowym znaczeniu dla prowadzonej działalności, w tym sprzedaży relacyjnej, procesów dotyczących talentów i kontaktów, operacji i obsługi klienta.

Microsoft oferuje szereg usług konsultingowych w ramach rozwiązania Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, które obejmuje sprzedaż, usługi i marketing, aby pomóc klientom uzyskać przychody z relacji poprzez włączenie informacji cyfrowych do każdej transakcji. Usługi konsultingowe w ramach rozwiązania Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomagają klientom przyspieszyć rozwój poprzez optymalizację operacji oraz podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym na podstawie danych w skali globalnej.

Nowoczesne miejsce pracy — w ramach przekształcania miejsca pracy Microsoft może pomóc ustalić tempo środowiska pracy, jednocześnie umożliwiając każdej osobie w firmie dostęp do narzędzi zwiększających produktywność.

Nasza oferta usług konsultingowych Mobilność i Urządzenia pozwala firmom i kierownikom działów IT tworzyć i wdrażać strategię dotyczące mobilności i zarządzania urządzeniami w całym przedsiębiorstwie, aby umożliwić głębsze i bardziej wszechstronne relacje z pracownikami i klientami. Infrastruktura dla Centrum Danych i Chmury pozwala działom informatycznym zintegrować technologię, użytkowników i procesy, aby zmienić centra danych w strategiczne zasoby biznesowe dostosowane do potrzeb organizacji. W połączeniu z

usługami Bezpieczeństwo i Tożsamość zapewniamy również strategię i rozwiązania, które pomagają chronić infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami.

3.3 Pakietowe usługi konsultingowe

Microsoft oferuje Usługi Konsultingowe dotyczące wielu typowych scenariuszy biznesowych określonych na podstawie doświadczeń w planowaniu, wdrażaniu oraz implementacji produktów, technologii i procesów Microsoft. Poniższe usługi są oferowane we wstępnie zdefiniowanym zakresie i mają stały czas trwania oraz określoną cenę.

3.4 Opis Usług

3.4.1 Usługi Planowania

🔗 **Usługi dotyczące architektury:** Ocena celów wdrożenia usług online, która obejmuje opracowanie wytycznych, planowanie oraz działania zaradcze. Ocena ta pomaga budować lepsze dopasowanie zespołów i środowiska do najlepszych praktyk związanych z architekturą usług online.

Program Cyfrowych Usług Doradczych: w ramach programu Cyfrowych Usług Doradczych można skorzystać z usług Cyfrowych Doradców, którzy mają specjalistyczną wiedzę branżowo-biznesową, oraz z doświadczenia i innowacyjnych strategii Microsoft, dzięki czemu firmy mogą wdrożyć wymagane rozwiązania cyfrowe. We współpracy z klientami Doradcy Cyfrowi dążą do wdrożenia modelu przedsiębiorstwa cyfrowego.

Cyfrowe Usługi Doradcze można kupić w pakietach po około 200, 400, 800 i 1600 godzin pomocy doradcy pracującego w częściowym lub pełnym wymiarze czasu. Usługom tym towarzyszy specjalistyczna wiedza specjalistów Microsoft, w tym pracowników z Centrów Doskonalenia Usług

Microsoft, którzy zalecają określone praktyki i przekazują przydatne wskazówki dotyczące technologii Microsoft.

Dostępne są również następujące pakiety Cyfrowych Usług Doradczych:

⇒ **Doradztwo Cyfrowe – pakiety Digital Ready:** Usługi świadczone pod kierunkiem doradcy cyfrowego, które skupiają się na zmianach i tworzeniu procesów biznesowych w celu wdrożenia u Klienta modelu przedsiębiorstwa cyfrowego.

⇒ **Sprawdzenie Koncepcji:** Dostarczenie Klientowi dowodów, na podstawie których może ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.

Planowanie Rozwiązań: Zorganizowane przedsięwzięcia mające na celu pomoc Klientowi w planowaniu implementacji technologii Microsoft w infrastrukturze informatycznej w siedzibie Klienta, w chmurze oraz w środowisku mieszanym. Mogą również obejmować ocenę projektu, bezpieczeństwa, działań IT i zarządzania zmianą w ramach technologii Microsoft, aby pomóc w planowaniu implementacji rozwiązań technicznych dostosowanych do potrzeb Klienta. Po tym, jak świadczenie usługi zostanie zakończone, Klient może otrzymać raport zawierający analizę techniczną i plan implementacji rozwiązań.

⇒ **Usługi Planowania Wdrażania Narzędzi dla Deweloperów (DTDPS):**

Zaprojektowane, by pomagać organizacjom w zaplanowaniu efektywnego wdrożenia programu Visual Studio. Mogą służyć do opracowania planu i strategii zastosowań programu Visual Studio.

⇒ **Usługi Planowania Wdrażania Azure dla Chmury Publicznej (AZDPS):** Wielodniowe przedsięwzięcia obejmujące szkolenia, prezentacje i planowanie wdrożenia. Kładą nacisk na aktywowanie rozwiązań Azure Storage, migrowanie aplikacji do Microsoft Azure Infrastructure Services, implementację Enterprise Mobility, implementację Microsoft Operations Management Suite oraz scenariuszy rozwoju i testowania na maszynach wirtualnych Microsoft Azure.

⇒ **Usługi Planowania Wdrażania Komputerowego (DDPS):** Oferują szeroki asortyment narzędzi służących do planowania oraz wstępnie zdefiniowane przedsięwzięcia ukierunkowane na wdrażanie systemów Office 365, Office i Windows.

⇒ **Usługi Planowania Wdrażania Systemu Dynamics (DYDPS):** Pomagają we wdrażaniu i uaktualnianiu do systemu Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online oraz w implementacji rozwiązania ERP (Enterprise Resource Planning) w ramach systemu Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Usługi Planowania Wdrażania Skype for Business i Exchange (S&EDPS):** Zaprojektowane, by pomagać organizacjom we wdrażaniu Skype for Business i Exchange. Umożliwiają planowanie wdrożenia Microsoft Skype for Business oraz Microsoft Exchange pod kątem architektury i operacji.

⇒ **Usługi Planowania Wdrażania Zarządzania Chmurą Prywatną i Wirtualizacji (PVDPS):** Zaprojektowane, żeby pomóc w planowaniu skutecznych wdrożeń Centrum Systemów, Serwera Windows i Hyper-V, oferują szeroki zakres usług planowania dotyczących uaktualniania, migracji, przyspieszania zarządzania, wdrażania wirtualizacji oraz implementacji ujednoczonego zarządzania urządzeniami.

↗ **Usługi Planowania Wdrażania SQL Server (SSDPS):** Dostępne w postaci wielodniowych przedsięwzięć obejmujących takie działania, jak uaktualnienie do programu SQL Server, wdrożenie SQL Server Business Intelligence oraz migrację do SQL Server.

↗ **Usługi Planowania Wdrażania SharePoint (SDPS):** Kładą nacisk na przedsięwzięcia związane z planowaniem wdrażania SharePoint i SharePoint Online. Mogą obejmować planowanie wdrożeń Office 365 FastTrack, Project and Portfolio management (PPM) oraz SharePoint.

↗ **Wrażenia Użytkownika:** Usługi w zakresie wrażeń użytkownika dla linii aplikacji biznesowych Klienta obejmujące fachową wiedzę z zakresu przygotowania scenorysu, animacji graficznej, badań etnograficznych, analiz osobowych, analiz scenariuszy, strategii i projektowania wrażeń użytkownika, projektowania wizualnego, rozwoju interfejsu użytkownika, testowania łatwości obsługi i dostępności.

3.4.2 Usługi implementacji

↗ **Zarządzanie Projektem:** Usługa obejmująca zarządzanie i nadzór nad projektem, programem lub przedsięwzięciem w celu zapewnienia jego sukcesu.

↗ **Architektura Rozwiązania:** Dostarczanie architektury i projektu dla rozwiązania Klienta na podstawie architektur referencyjnych dla technologii Microsoft.

↗ **Dostarczanie Rozwiązania:** Usługa zapewniająca techniczną implementację rozwiązania na podstawie technologii Microsoft oraz ich integrację ze środowiskami Klienta. Obejmuje utworzenie, konfigurację, migrację, uaktualnienie i wdrożenie rozwiązania.

3.4.3 Usługi optymalizacji

↗ **Usługi Wdrożeniowe:** usługi wsparcia w zakresie zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Dotyczy to pomocy podczas opracowywania i realizacji strategii Klienta względem adopcji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów z wiedzą specjalistyczną i ogólną oraz powiązаныmi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas wdrażania swojego programu.

↗ **Zarządzanie Usługami Informatycznymi:** Pakiet usług mających pomóc Klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska informatycznego za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu, lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury.

↗ **Usługi Zabezpieczeń:** Portfolio rozwiązań bezpieczeństwa Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki usługom z tego zakresu Klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami.

3.5 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

Świadczenie przez Microsoft usług podlega następującym wyłączeniom i ograniczeniom odpowiedzialności:

- Cyfrowe Usługi Doradcze polegają wyłącznie na dostarczaniu porad i wskazówek związanych tylko z wdrażaniem i korzystaniem, z technologii Microsoft przez Klienta.
- Usługi konsultingowe nie zawierają licencji na produkty, które należy nabyć oddzielnie.
- Cyfrowe Usługi Doradcze nie obejmują wdrożenia produktu, rozwiązywania problemów, wsparcia oraz naprawy w przypadku awarii, oceny kodu źródłowego nie pochodzącego od Microsoft, konsultacji technicznych lub w zakresie architektury przekraczających zakres usług opisanych powyżej.
- W przypadku kodu źródłowego nie pochodzącego od Microsoft usługi świadczone przez Microsoft będą ograniczone do analizy wyłącznie danych binarnych, w tym np. zrzutu procesu lub śladu monitora sieci
- W przypadku wizyt Architektów Microsoft lub pracowników zespołu świadczenia usług, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.

3.6 Obowiązki Klienta

Sukces w zakresie świadczenia usług konsultingowych oraz wywiązanie się przez Microsoft ze zobowiązań zależy od zaangażowania Klienta przez cały czas świadczenia usług oraz wywiązania się, między innymi, z poniższych obowiązków:

- Zapewnienia dostępności przedstawicieli Klienta, pracowników działu IT oraz zasobów, takich jak sprzęt, oprogramowanie, łączność internetowa czy przestrzeń biurowa.
- Terminowego dostarczania przez Klienta dokładnych i kompletnych informacji żądanych przez zespół świadczący usługi.
- Zapewnienia dostępu do informacji na temat organizacji Klienta.
- Terminowego i efektywnego wywiązania się przez Klienta ze swoich obowiązków.
- Terminowego podejmowania decyzji oraz udzielania stosownych pozwoleń przez kierownictwo Klienta-Kontrahenta.
- Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów podróży i zakwaterowania, poniesionych przez pracowników i wykonawców Klienta.

4 Usługi Wsparcia

Ujednolicone Usługi Wsparcia Microsoft (usługi wsparcia) to wszechstronny zestaw usług pomocy technicznej dla przedsiębiorstw który pomaga ograniczyć koszty, zwiększyć produktywność i wykorzystać technologię do realizacji nowych możliwości biznesowych na dowolnym etapie cyklu życia IT. Usługi Wsparcia obejmują:

- Usługi proaktywne pozwalające utrzymać oraz udoskonalić infrastrukturę i operacje IT.
- Zarządzanie Świadczeniem Usług ułatwiające planowanie i implementację
- Usługi priorytetowej całodobowej pomocy technicznej zapewniające szybką reakcję w celu zminimalizowania przestoju

4.1 Sposób zakupu

Usługi wsparcia są dostępne jako pakiet bazowy, oznaczony jako Core, Advanced i Performance, lub jako usługi dodatkowe lub usługi rozszerzone oraz rozwiązania w ramach umowy o istniejący pakiet bazowy określoną w Zamówieniu na Usługi Enterprise, zgodnie z poniższym opisem.

Pozycja	Opis
Pakiet bazowy	<p>Połączenie usług proaktywnych, reaktywnych i z zakresu zarządzania świadczeniem usług, które obsługują produkty Microsoft lub Usługi Online używane w organizacji. Dostępne w formie pakietów Core („C”), Advanced („A”) i Performance („P”) opisanych w tej części.</p> <p>Pakiet Bazowy zawiera usługi oznaczone symbolem „✓” w tej części.</p> <p>W zależności od Pakietu Bazowego klient może być również uprawniony do określonych Wbudowanych Usług Aktywnych wymienionych w Zamówieniu na Prace. Wspólnie z klientem wskażemy te usługi przed rozpoczęciem umowy albo w ramach planowania świadczenia usług.</p>
Dodatkowe usługi	<p>Dodatkowe usługi wsparcia można dodać do Pakietu Bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Prace. W niniejszym ustępie oznaczono je symbolem „+”.</p>
Rozszerzone usługi i rozwiązania	<p>Usługi wsparcia obejmujące określony produkt Microsoft lub system IT klienta można dodać do Pakietu Bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Prace. W niniejszym ustępie są one również oznaczone symbolem „+”.</p>

Klucz: ↗ oznacza pozycje, które mogą się pojawić w Zamówieniu na Usługi.

4.2 Opis usług

W niniejszym ustępie opisane są usługi dostępne dla Klienta w ramach pakietu usług wsparcia. Wymieniono również usługi, które można dodać do Pakietu Bazowego lub które można dodać w czasie trwania umowy.

4.2.1 Usługi Proaktywne

Usługi Proaktywne umożliwiają zapobieganie problemom ze środowiskiem Microsoft u Klienta. Takie usługi będą planowane zgodnie z harmonogramem w celu zapewnienia dostępności i dostarczenia zasobów w czasie obowiązywania stosownego Zamówienia na Prace. Poniższe Usługi Proaktywne są dostępne jak określono poniżej lub wyszczególniono w Zamówieniu na Prace.

Usługi Planowania

Typy Usług planowania	Pakiet		
	C	A	P
Sprawdzenie Koncepcji		+	+
Usługi doradztwa technologicznego			+
Doradca ds. wsparcia technologicznego			✓

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

🔗 **Sprawdzenie Koncepcji:** Dostarczenie Klientowi dowodów, na podstawie których może ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.

🔗 **Usługi doradztwa technologicznego:** Usługi doradztwa i planowania dla klientów objętych wsparciem na poziomie Performance pomocne w projektowaniu, tworzeniu, planowaniu wdrożenia lub procesów operacyjnych w ramach zalecanych praktyk Microsoft. Usługi mogą obejmować usługę planowania pomocy technicznej, aby ułatwić wdrożenie chmury. Usługi te mogą być wykonywane u Klienta lub zdalnie przez wyznaczonego przez Microsoft pracownika.

🔗 **Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA):** Spersonalizowana usługa, która zapewnia ocenę technologii wspierającą cele biznesowe klienta, w tym m.in. optymalizację obciążenia pracą, wdrażanie lub wsparcie, świadczona przez pracownika Microsoft. Usługa ta może obejmować plan i wskazówki techniczne dostosowane do środowiska i celów biznesowych Klienta.

Usługi implementacji

Typy usług implementacji	Pakiet		
	C	A	P
Usługi wprowadzające		+	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

🔗 **Usługi wprowadzające:** bezpośrednie zaangażowanie pracownika Microsoft, który zapewnia wsparcie podczas implementacji, migracji, uaktualnienia lub tworzenia funkcji. Może to obejmować wsparcie w zakresie planowania i sprawdzenia koncepcji lub obciążenia produkcją przy użyciu produktów Microsoft.

Usługi konserwacji

Typy Usług konserwacji	Pakiet		
	C	A	P
Ocena na żądanie	✓	✓	✓
Analiza przyczyn źródłowych		+	+
Program oceny		+	+
Sprawdzanie kondycji		+	+
Ocena offline		+	+
Monitorowanie proaktywne		+	+
Programy proaktywnej działalności (POP)		+	+
Program oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service)		+	+
Program oceny ryzyka i kondycji (RAP) jako Usługa Plus		+	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

🔗 **Ocena na żądanie:** dostęp do samoobsługowej, zautomatyzowanej platformy oceny online, która wykorzystuje analizy dzienników na potrzeby analizy i oceny implementacji technologii Microsoft u Klienta. Ocena na żądanie obejmuje ograniczoną liczbę technologii. Aby skorzystać z tej usługi oceny, wymagana jest aktywna usługa Azure o odpowiednim limicie transferu. Microsoft może zapewnić usługę pomocy w celu umożliwienia wstępnej konfiguracji usługi. Dzięki wykorzystaniu Oceny na żądanie, za dodatkową opłatą pracownik Microsoft pracujący z siedziby Klienta (przez maksymalnie dwa dni) lub pracownik Microsoft pracujący zdalnie (przez maksymalnie jeden dzień) może pomóc w analizie danych i ustaleniu priorytetu zaleceń

dotyczących rozwiązania wykrytych problemów, zgodnie z umową dotyczącą usług. Ocena u Klienta może być niedostępna w niektórych regionach.

↪ **Analiza przyczyn źródłowych:** Na wyraźny wniosek Klienta przesłany przed zamknięciem incydentu Microsoft może przeprowadzić usystematyzowaną analizę potencjalnych przyczyn konkretnego problemu technicznego lub serii powiązanych problemów. Przeprowadzenie Analizy przyczyn źródłowych nie jest możliwe dla wszystkich technologii Microsoft. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne. Przeprowadzenie Analizy przyczyn źródłowych jest możliwe wyłącznie w przypadku niektórych technologii Microsoft i może się wiązać z dodatkową opłatą.

↪ **Program oceny:** Ocena stosowanych przez Klienta procesów projektowania, implementacji technicznej lub zarządzania zmianami dotyczącymi technologii Microsoft w kontekście zaleceń Microsoft. Po zakończeniu oceny pracownik Microsoft w bezpośredniej współpracy z Klientem będzie rozwiązywać potencjalne problemy oraz przedstawi raport zawierający analizę techniczną środowiska Klienta, która może obejmować plan naprawczy.

↪ **Sprawdzanie kondycji:** przegląd implementacji danej technologii Microsoft u Klienta w porównaniu do praktyk implementacji zalecanych przez Microsoft. Pracownik Microsoft zaplanuje spotkania związane z oceną kondycji razem z Klientem, przeprowadzi kontrolę, przeanalizuje dane, a po zakończeniu dostarczy odpowiedni raport.

↪ **Ocena offline:** Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane zgromadzone zdalnie lub przez pracownika Microsoft w lokalizacji Klienta. Zebrane dane są poddawane analizie przez Microsoft przy użyciu narzędzi w lokalizacji Klienta, a następnie Microsoft dostarcza Klientowi raport zawierający wyniki takiej analizy oraz zalecenia dotyczące rozwiązywania zidentyfikowanych problemów.

↪ **Proaktywne monitorowanie:** Dostarczanie technicznych narzędzi monitorowania procesów oraz zaleceń w zakresie dostosowania procesów zarządzania incydentami na serwerze Klienta. Pozwala Klientowi na tworzenie matryc incydentów, przeprowadzanie przeglądu najpoważniejszych incydentów oraz zbudowanie trwałego zespołu inżynierskiego.

↪ **Programy proaktywnej działalności (POP):** Przeprowadzany wraz z personelem Klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych według zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Wykonywany na miejscu lub zdalnie przez pracownika Microsoft.

↪ **Program oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service):** Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane gromadzone zdalnie. Microsoft analizuje zebrane dane, aby przygotować raport zawierający zalecenia dotyczące rozwiązania wykrytych problemów.

↪ **Program oceny ryzyka i kondycji (RAP) jako Usługa Plus:** Uzupełnieniem Programu oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service) jest prowadzony w siedzibie Klienta, trwający maksymalnie dwa dni niestandardowy warsztat w zakresie optymalizacji systemów. Warsztat jest poświęcony planowaniu działań zaradczych i transferowi wiedzy.

Usługi optymalizacji

Typy usług optymalizacji	Pakiet		
	C	A	P
Usługi wdrożeniowe			+
Usługi Deweloperskie		+	+
Zarządzanie Usługami Informatycznymi		+	+
Usługi laboratorium			+
Usługi Dotyczące Działań Zaradczych		+	+
Usługi Zabezpieczeń		+	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

↗ **Usługi Wdrożeniowe:** usługi wsparcia w zakresie zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Dotyczy to pomocy podczas opracowywania i realizacji strategii Klienta względem adopcji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów z wiedzą specjalistyczną i ogólną oraz powiązаныmi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas wdrażania swojego programu.

↗ **Usługi Deweloperskie:** Umożliwiają personelowi Klienta tworzenie, wdrażanie i obsługę aplikacji opartych na technologiach Microsoft.

↗ **Szczegółowe informacje dotyczące usług przeznaczone dla deweloperów:** roczna ocena praktyk tworzenia aplikacji przez Klienta, która pomaga klientom stosować się do zalecanych wytycznych dotyczących tworzenia aplikacji i rozwiązań na platformach Microsoft.

↗ **Porady Techniczne dla deweloperów:** Porady pomogą Klientowi w tworzeniu i opracowywaniu aplikacji na platformie Microsoft, integrujących technologie Microsoft i koncentrujących się na narzędziach i technologiach deweloperskich Microsoft. Porady sprzedawane są w formie godzin pracy określonych w Zamówieniu na Prace.

↗ **Zarządzanie Usługami Informatycznymi:** Pakiet usług mających pomóc Klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska informatycznego za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu, lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury. Usługi Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

↗ **Usługi laboratorium:** O ile takie usługi są dostępne w danej lokalizacji, Microsoft może zapewnić Klientowi dostęp do laboratorium, aby wspierać Klienta w tworzeniu produktów,

przeprowadzaniu analiz porównawczych i testów, opracowywaniu wersji wstępnych i działań migracyjnych dotyczących produktów Microsoft.

🔗 **Usługi Dotyczące Działań Zaradczych:** Bezpośrednie zaangażowanie pracownika Microsoft, który pomaga w praktycznym zastosowaniu wyników usługi Oceny. Czas trwania każdego takiego zaangażowania jest określony w dniach na Zamówieniu Roboczym Klienta i dostarczany we współpracy z personelem inżynierskim Klienta.

🔗 **Usługi Zabezpieczeń:** Portfolio rozwiązań bezpieczeństwa Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki usługom z tego zakresu Klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami. Usługi Zabezpieczeń mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

Usługi szkoleniowe

Typy usług szkoleniowych	Pakiet		
	C	A	P
Edukacja na żądanie	✓	✓	✓
Transmisje	✓	✓	✓
Sesje wykładowe		+	+
Warsztaty		+	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

🔗 **Edukacja na żądanie:** dostęp do zestawu materiałów szkoleniowych i laboratoriów online z biblioteki warsztatów opracowanej przez Microsoft.

🔗 **Transmisje:** dostęp do organizowanych przez Microsoft sesji edukacyjnych na żywo dostępnych w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzonych zdalnie w trybie online.

🔗 **Sesje wykładowe:** Krótkie, interaktywne usługi, zazwyczaj jednodniowe sesje szkoleniowe mające postać wykładu lub lekcji praktycznych, dotyczące danego produktu oraz poruszające tematykę wsparcia, które są prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online.

🔗 **Warsztaty:** Zaawansowane sesje szkolenia technicznego, dostępne w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online. Warsztaty zakupuje się dla każdego biorącego udział użytkownika lub jako specjalną dostawę dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu Usług. Bez uzyskania wyraźnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

Niestandardowe Usługi Proaktywne

Typy niestandardowych usług proaktywnych	Pakiet		
	C	A	P
Środki na Usługi proaktywne	+	+	+
Niestandardowe usługi proaktywne (usługi konserwacji, optymalizacji i edukacji)		+	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

🔗 **Środki na Usługi proaktywne:** wartość wymiennych usług podana w postaci środków w Zamówieniu na Prace. Takie środki mogą być wymieniane na jedną lub więcej dodatkowych usług opisanych w tym dokumencie, przy zastosowaniu przelicznika, udostępnionego przez przedstawiciela ds. Usług Microsoft danego Klienta. Po wybraniu dostępnej usługi dodatkowej, jej wartość zostanie potrącona z salda środków Klienta. Kwota zostanie zaokrąglona w górę do najbliższej jednostki.

🔗 **Niestandardowe usługi proaktywne:** ukierunkowane zaangażowanie zasobów Microsoft do świadczenia usług pod kierunkiem Klienta, zarówno osobiście, jak i online, które to zasoby nie zostały w inny sposób opisane w niniejszym dokumencie. Dotyczy to usług konserwacji, optymalizacji i edukacji.

4.2.2 Usługi Reaktywne

usługi reaktywne pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft u Klienta i zwykle są świadczone na wniosek Klienta. Następujące usługi reaktywne są świadczone według potrzeb w przypadku obecnie wspieranych produktów i usług online Microsoft, o ile w Zamówieniu na Prace nie postanowiono inaczej.

Typy usług reaktywnych	Pakiet		
	C	A	P
Wsparcie doradcze	✓	✓	✓
Wsparcie techniczne	✓	✓	✓
Zarządzanie eskalacją	✓	✓	✓
Rozszerzone Dostarczanie Poprawek		✓	✓
Wsparcie techniczne u Klienta		+	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ - dodatkowa usługa, którą można wykupić.

🔗 **Wsparcie doradcze:** świadczona telefonicznie pomoc dla specjalistów IT w kwestiach krótkoterminowych (tj. wymagających maksymalnie sześciu godzin) oraz nieplanowanych. Wsparcie doradcze może obejmować porady, wskazówki oraz transfer wiedzy, które mają na celu ułatwienie Klientowi implementację technologii Microsoft w taki sposób, który pozwala uniknąć

typowych problemów dotyczących wsparcia i zmniejszyć ryzyko awarii systemu. Usługi doradcze nie obejmują porad w zakresie architektury oraz tworzenia i dostosowywania rozwiązań.

➤ **Wsparcie Techniczne:** ta pomoc w rozwiązywaniu problemów o określonych symptomach, które wystąpiły podczas używania produktów Microsoft, obejmuje rozwiązywanie konkretnych problemów, błędów wyświetlanych w komunikatach lub problemów z funkcjami, które nie działają zgodnie z założeniami.. Incydenty można zgłaszać przez Internet lub telefonicznie. Zgłoszenia pomocy w zakresie usług i produktów, które nie są objęte odpowiednim portalem wsparcia technicznego online, są zarządzane z portalu internetowego Microsoft Services.

Definicje wagi problemów i szacowane czasy reakcji Microsoft wyszczególniono w poniższej tabeli dotyczącej reakcji na incydenty.

Na wniosek Klienta Microsoft będzie współpracować z dostawcami technologii będącymi osobami trzecimi, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów dotyczących współdziałania produktów pochodzących od wielu różnych dostawców. Jednak w takim przypadku odpowiedzialność z tytułu wsparcia technicznego produktu ponosi taki dostawca będący osobą trzecią.

Poziom wagi incydentu wyznacza poziom podjęcia działań przez Microsoft, wstępnie szacowane czasy reakcji oraz obowiązki Klienta. Klient jest odpowiedzialny za wskazanie wpływu na działalność jego organizacji w porozumieniu z Microsoft, a Microsoft za przypisanie odpowiedniego poziomu wagi incydentu. Podczas trwania incydentu Klient może poprosić o zmianę poziomu wagi incydentu, o ile wpływ na działalność tego wymaga.

Reakcja na incydenty w ramach pomocy technicznej na poziomie Core

Pomoc techniczna na poziomie Core	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> • Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń • Wymagana pomoc w ciągu ośmiu godzin 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż osiem godzin roboczych¹ • Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ • Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> • Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu • Reakcja w ciągu 24 godzin • Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²

Pomoc techniczna na poziomie Core	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy przez 7 dni w tygodniu²

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

Reakcja na incydenty w ramach pomocy technicznej na poziomie Advanced

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu Reakcja w ciągu 24 godzin Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina Zasób ds. Sytuacji Krytycznych wyznaczony po 1 godzinie Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy przez 7 dni w tygodniu² Powiadomienie i reakcja władz kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

Reakcja na incydenty w ramach pomocy technicznej na poziomie Performance

Pomoc techniczna na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²

Pomoc techniczna na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Krytyczny wpływ na działalność</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy • Wymagana pomoc w ciągu 30 minut 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 30 minut • Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut • Pracownicy Microsoft znajdują się w siedzibie Klienta po 24 godzinach, zgodnie z umową podpisaną przez Klienta • Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² • Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych³ • Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiednia komunikacja z kadra kierowniczą wyższego szczebla, na wniosek Microsoft • Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy przez 7 dni w tygodniu² • Szybkie powiadomienie i reakcja

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

³ Usługa jest niedostępna w niektórych lokalizacjach objętych usługami wsparcia lub w przypadku niektórych technologii Microsoft.

Zarządzanie eskalacją: eskalacja pozwala nadzorować zgłoszenia incydentów wsparcia w celu doprowadzenia do ich terminowego rozwiązywania oraz wysokiej jakości świadczonego wsparcia technicznego. Poniżej wymieniono usługi Zarządzania eskalacją świadczone przez dział wsparcia odpowiedniego Pakietu podstawowego:

Pomoc techniczna na poziomie Core: w przypadku incydentów o standardowym i krytycznym wpływie na działalność usługa jest dostępna na wniosek Klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracowników z puli odpowiedzialnych za usługi. Ci pracownicy na prośbę mogą również udzielić aktualnych informacji o eskalacji.

Pomoc techniczna na poziomie Advanced i Performance: Zgodnie z tabelami powyżej w przypadku incydentów o standardowym i krytycznym wpływie na działalność usługa jest dostępna na wniosek Klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracownika Microsoft, który na prośbę może również udzielić aktualnych informacji o eskalacji. W przypadku incydentów o krytycznym wpływie na działalność proces rozszerzonej eskalacji jest automatycznie uruchamiany w ramach Pomocy technicznej na poziomie Advanced i Performance. Przydzielony pracownik Microsoft staje się następnie odpowiedzialny za zapewnienie pomocy technicznej, dostarczając Klientowi aktualnych informacji oraz planu działania.

⇒ **Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek:** Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek umożliwia Klientowi uzyskanie poprawek niezwiązanych z kwestiami bezpieczeństwa produktów Microsoft, które weszły w Okres Wsparcia Dodatkowego dla ustalonego cyklu życia produktu, zdefiniowany w Polityce na stronie <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Wymagania i ograniczenia dla Usług Third Tier Support:

- Dostępność Rozszerzonej Pomocy Technicznej w zakresie Poprawek obejmuje tylko następujące produkty lub ich rodziny:
 - Aplikacje: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Serwer: Exchange Server, SQL Server, System Center (z wyłączeniem Configuration Manager), Windows Server
 - Systemy: klient systemu Windows, wbudowane systemy operacyjne Windows
- Aby uzyskać aktualne informacje dotyczące dostępności poprawek niedotyczących zabezpieczeń dla konkretnych wersji produktów, sprawdź tutaj notatki dotyczące cyklu życia produktu.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że chociaż Microsoft podejmuje wszelkie ekonomicznie uzasadnione starania w celu zapewnienia żądanych przez Klienta poprawek bezpieczeństwa, nawet określonych jako Krytyczne i Ważne, może nie być możliwe.
- Poprawki są zaprojektowane w celu rozwiązania specyficznych problemów Klienta i nie są poddawane testom regresyjnym.
- Poprawek nie można rozpowszechniać wśród podmiotów nieposiadających statusu podmiotu stowarzyszonego bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Microsoft.
- Czas dostarczenia poprawek dla wersji nieanglojęzycznych może się różnić. Ponadto może wystąpić konieczność uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia za usługi tłumaczeniowe.
- Microsoft nie zapewnia dodatkowych funkcji, funkcjonalności, aktualizacji, ani zmian architektury produktu. Microsoft przystępuje jedynie do rozwiązywania problemów związanych z wybranym produktem, które powodują powstawanie błędów, utratę danych lub w inny sposób przyczyniają się do odejścia od udokumentowanej funkcjonalności produktu.

⇒ **Wsparcie Techniczne u Klienta:** W przypadku pomocy technicznej na poziomie Advanced i Performance dział reaktywnego wsparcia technicznego świadczy usługę w siedzibie Klienta. Dostępność tej usługi zależy od dostępności zasobów Microsoft i wiąże się z dodatkowymi opłatami za każdą wizytę u Klienta.

4.2.3 Zarządzanie świadczeniem usług

Zarządzanie Świadczeniem Usług jest uwzględnione w usługach wsparcia technicznego, o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym dokumencie lub w Zamówieniu na Prace, i zależy od usług Pakietu podstawowego wykupionych przez Klienta. Dodatkowe usługi zarządzania świadczeniem usług zostaną dodane podczas zakupu dodatkowych usług lub rozszerzonych usług i rozwiązań.

Pomoc techniczna na poziomie Core: usługi SDM są świadczone drogą elektroniczną lub z puli zespołu specjalistów.

Pomoc techniczna na poziomie Advanced i Performance: usługi SDM są świadczone drogą elektroniczną i przez wyznaczonego Kierownika ds. Świadczenia Usług. Taka osoba może działać zdalnie lub u Klienta.

Szczegóły dotyczące zakresu Zarządzania usługami świadczonymi na miejscu

Następujące usługi SDM są dostępne w zależności od zakupionego Pakietu podstawowego:

Typy usług zarządzania świadczeniem usług	Pakiet		
	C	A	P
Włączenie organizacji klienta	✓	✓	✓
Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft	✓	✓	✓
Opracowanie programów i zarządzanie nimi	✓	✓	✓
Dołączenie ujednoczonych usług wsparcia	✓	✓	✓
Program udanego wdrożenia chmury		✓	✓
Zarządzanie relacjami ze ścisłym kierownictwem		✓	✓
Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług		+	+
Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta		+	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ - dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Włączenie organizacji klienta: Wskazówki i informacje przekazane Administratorowi usług pomocy technicznej Klienta, dotyczące sposobu zarządzania wykorzystaniem Ujednoliconych Usług Wsparcia i przygotowujące Klienta do korzystania z cyfrowych i reaktywnych Ujednoliconych Usług Wsparcia.

Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft: Przekazywane Klientowi informacje o ważnych funkcjach i zmianach produktów i usług oraz biuletyny na temat bezpieczeństwa dla technologii Microsoft.

Opracowanie programów i zarządzanie nimi: Działania mające na celu zaplanowanie, zaproponowanie i zarządzanie usługami pomocy technicznej dla programów w całej organizacji, aby pomóc Klientowi w uzyskaniu większej wartości z inwestycji w technologie i usługi Microsoft.

Pomoc techniczna na poziomie Core: Firma Microsoft może polecać usługi, aby wykorzystać możliwości zawarte we wsparciu technicznym Pakietu podstawowego Klienta, a także ograniczone usługi dodatkowe, które organizacja Klienta może zakupić.

Pomoc techniczna na poziomie Advanced i Performance: Firma Microsoft może zalecić szereg usług, które mają pomóc Klientowi osiągnąć kluczowe wyniki biznesowe i technologiczne, wykorzystać możliwości zawarte we wsparciu technicznym Pakietu podstawowego, a także dodatkowe usługi, które Klient może wykupić.

Dołączenie ujednoliconych usług wsparcia: Działania mające na celu wspieranie rozpoczęcia przez Klienta pracy z ujednoliconymi usługami wsparcia, w tym wprowadzenie i promowanie możliwości samoobsługi w internetowym portalu pomocy technicznej, co ma na celu zapewnienie terminowego wykorzystania przysługujących Klientowi ujednoliconych usług wsparcia.

Program udanego wdrożenia chmury: Usługi planowania i realizacji pomogą Klientowi osiągnąć konkretne wyniki w chmurze, dzięki czemu może skuteczniej zaimplementować, dostosować i osiągnąć korzyść z technologii chmury Microsoft.

Zarządzanie relacjami ze ścisłym kierownictwem: Zestaw działań gwarantujący dostosowanie zespołu pomocy technicznej Microsoft do priorytetów strategicznych organizacji Klienta i nawiązanie współpracy z kluczowymi decydentami biznesowymi i technologicznymi.

↗ **Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług:** Klient może wykupić dodatkowe, niestandardowe zasoby SDM, aby korzystać z usług zarządzania świadczeniem usług w ramach wstępnie zdefiniowanego zakresu, a które to zasoby nie są wyraźnie wyszczególnione w niniejszym dokumencie. Takie zasoby (pracownicy Microsoft) będą działać zdalnie lub u Klienta. Taka usługa jest też uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

↗ **Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta:** Klient może żądać od Kierownika ds. Świadczenia Usług wizyt w swojej siedzibie, przy czym mogą się one wiązać z dodatkową opłatą za każdą wizytę. Taka usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

4.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania

oprócz usług dostępnych w ramach Pakietu podstawowego oraz usług dodatkowych Klient może zakupić następujące rozszerzone usługi i rozwiązania. Rozszerzone usługi i rozwiązania są dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia na Prace.

Usługa	Pakiet		
	C	A	P
Dedykowany Inżynier Wsparcia		+	+
Szybkie Reagowanie		+	+
Usługi Niestandardowego Wsparcia Technicznego		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
Wsparcie dla Mission Critical		+	+

+ - dodatkowa usługa, którą można wykupić.

+¹ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić w ograniczonej ilości.

4.3.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia

🔗 **Dedykowany Inżynier Wsparcia (DSE):** Usługi DSE można wykupić w postaci wstępnie zdefiniowanej oferty lub ustalonego bloku godzin pracy, które można przeznaczyć na świadczenie ukierunkowanych usług proaktywnych.

W przypadku zakupu bloku godzinowego godziny usługi DSE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia. Potrącenie godzinowe jest proporcjonalne do ceny katalogowej.

Wstępnie zdefiniowane oferty DSE są dostosowane do środowiska Klienta i pozwalają osiągnąć pożądane wyniki. Oferty te mogą być ukierunkowane na obszary, takie jak zarządzanie usługami Office 365, rozwiązaniami Azure IaaS, cyberbezpieczeństwem, tożsamością i usługami informatycznymi, usługami DSE Data Analytics czy Dynamics 365, a także uwzględniać wstępnie zdefiniowane usługi proaktywne.

Usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia skupiają się na następujących obszarach:

- Pomoc w zachowaniu dokładnej znajomości bieżących i przyszłych wymagań biznesowych Klienta oraz konfiguracji jego środowiska informatycznego w celu optymalizacji wydajności
- Profilaktyczne dokumentowanie zaleceń dotyczących wykorzystania materiałów związanych z usługami wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, sprawdzanie kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka)
- Pomoc w zapewnieniu spójności między wdrożeniami i procesami związanymi z utrzymaniem systemów Klienta a planowanymi oraz bieżącymi wdrożeniami technologii Microsoft.
- Zwiększenie umiejętności technicznych i operacyjnych pracowników działu informatycznego Klienta

- Rozwój i wdrażanie strategii zapobiegających powstawaniu incydentów i zwiększających dostępność systemów Klienta opierających się na technologii Microsoft
- Pomoc w ustaleniu przyczyn źródłowych powtarzających się problemów i sformułowanie zaleceń w celu zapobiegnięcia powstawaniu kolejnych zakłóceń w funkcjonowaniu wybranych technologii Microsoft.

Bez względu na formę zakupu DSE Dedykowany Inżynierowie Wsparcia będą przydzielani zgodnie z ustaleniami poczynionymi między stronami podczas spotkania inicjującego. Ustalenia te zostaną udokumentowane w Planie Świadczenia Usług Klienta.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

- Aby korzystać z Usług DSE, Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft. Jeśli umowa Klienta dla Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Usługa DSE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.
- Usługi DSE są dostępne w standardowych godzinach roboczych (9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy).
- Usługi DSE obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace.
- Usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zamówieniu na Prace.

4.3.2 Szybkie Reagowanie

🔗 **Szybkie Reagowanie:** usługi Szybkiego Reagowania obejmują przyspieszone wsparcie w zakresie usług chmurowych poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie ścieżki eskalacji zespołom ds. usług w chmurze.

W celu uzyskania dostępu do usług Szybkiego Reagowania w ramach elementów platformy Microsoft Azure należy przesłać zgłoszenie za pośrednictwem właściwego portalu usług w chmurze. Zlecenia usług Wsparcia Technicznego będą kierowane bezpośrednio do kolejki Szybkiego Reagowania obsługiwanej przez wyznaczony zespół inżynierów biegłych w zakresie systemu usług w chmurze. Aby ten zespół posiadał podstawową wiedzę na temat wdrożenia, należy przedstawić dokumentację dotyczącą podstawowego wdrożenia i topologii bazy danych, a także, w miarę dostępności, plany dotyczące skalowania i plany równoważenia obciążeń. Chociaż incydenty mogą wymagać udziału standardowych specjalistów ds. pomocy technicznej dla produktu w celu rozwiązania problemu, główną odpowiedzialność za incydenty przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku ponosi zespół ds. Szybkiego Reagowania.

W przypadku elementów platformy Microsoft Azure opcje czasu udzielenia wsparcia technicznego są przedstawione w tabeli poniżej i zastępują oczekiwany czas dostarczenia wsparcia technicznego określony w Pakiecie bazowym. Usługa Szybkiego Reagowania nie obejmuje usług Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple ani Billing & Subscription Management.

Możliwość zakupu usługi Szybkiego Reagowania zależy od dostępności zasobów. Szczegóły dotyczące dostępności można uzyskać od kierownika ds. świadczenia usług.

Szybkie Reagowanie	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy Wymagana pomoc w ciągu 15 minut 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 15 minut Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹ Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft² Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiednia komunikacja z kadra kierowniczą wyższego szczebla, na wniosek Microsoft Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹ Szybkie powiadomienie i reakcja

¹ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

² Wsparcie Techniczne w zakresie usług Szybkiego Reagowania jest dostępne tylko w języku angielskim.

4.3.3 Usługi Niestandardowego Wsparcia Technicznego

🔗 **Usługi Niestandardowego Wsparcia:** Za dodatkową opłatą w ramach Usług Niestandardowego Wsparcia możliwe jest w ograniczonym zakresie zachowanie ciągłości wsparcia dla wybranej liczby produktów i odpowiadających im dodatków Service Pack, które osiągnęły koniec swojego cyklu życia, zgodnie z zasadami usług wsparcia Microsoft Enterprise dostępnymi na stronie <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Takie produkty, wersje lub ich dodatki service pack, dla których Klient zakupił Usługi Custom Support, są określone w Zamówieniu Usług Klienta.

Wynagrodzenie za usługę Custom Support jest ustalane w taki sposób, jakby Klient zamówił tę usługę w pierwszym dniu, w którym usługa Custom Support została udostępniona. Na przykład, jeśli program Custom Support dla Dynamics NAV 2009 rozpoczął się 15 stycznia 2020 r., ale nie zarejestrujesz się do 15 kwietnia 2020 r., opłata za program zostanie obliczona wstecznie do daty rozpoczęcia – 15 stycznia 2020 r.

Opłaty za korzystanie z programu Custom Support nie podlegają zwrotowi.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

- Aby korzystać z programu Custom Support Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft. Jeśli umowa Klienta dla Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Niestandardowe Wsparcie przestanie być świadczone z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.
- Przed rozpoczęciem świadczenia przez Microsoft usługi Custom Support, Klient musi najpierw zainstalować i uruchomić najbardziej aktualne wersje dodatków Service Pack dla zarejestrowanych produktów wymienionych w Zamówieniu Usług Klienta.
- Korzystanie z Usług Niestandardowego Wsparcia dla zarejestrowanych produktów i dostęp do biuletynów na temat bezpieczeństwa i aktualizacji zabezpieczeń wymaga podania przez Klienta szczegółowego planu migracji zawierającego informację na temat liczby urządzeń i wystąpień, kwartalnych punktów kontrolnych dotyczących wdrożenia i daty zakończenia migracji. Jeśli Klient nie poda planu migracji, może to skutkować brakiem dostępu do materiałów do odbioru w ramach Usług Niestandardowego Wsparcia.
- Na potrzeby Usług Niestandardowego Wsparcia, „urządzenie” oznacza dowolne wystąpienie (fizyczne lub wirtualne), na którym Klient zamierza wdrożyć aktualizację zabezpieczeń dla konkretnego produktu. Liczba urządzeń lub wystąpień powinna odpowiadać liczbie wdrożeń aktualizacji zabezpieczeń lub poprawki, a nie liczbie urządzeń fizycznych.
- Z Usług Niestandardowego Wsparcia Klient może korzystać w lokalizacjach objętych usługami wsparcia, które są wskazane w Zamówieniu na Prace, jeśli lokalizacja objęta usługami wsparcia jest uwzględniona w całkowitej liczbie urządzeń i wystąpień.
- Usługi Niestandardowego Wsparcia dotyczą jedynie wersji angielskiej zarejestrowanych produktów, chyba że uzgodniono inaczej w formie pisemnej. Jeśli obie strony wyrażą zgodę na świadczenie usług wsparcia w języku innym niż angielski, konieczność skorzystania z usług tłumaczeniowych może wpłynąć na wydłużenie czasu zapewnienia usług wsparcia oraz wiązać się koniecznością uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia za usługi tłumaczeniowe.
- Custom Support zapewnia wsparcie dla zarejestrowanego produktu i może zawierać aktualizacje poprawek dotyczących luk w zabezpieczeniach określonych przez MSRC jako krytyczne. Za dodatkową opłatą Klient może uzyskać aktualizacje zabezpieczeń w odniesieniu do luk w zabezpieczeniach określonych przez MSRC jako Ważne.
- Usługi Niestandardowego Wsparcia są dostępne co rok w oparciu o stałe terminy programu dostosowane do cyklu życia usług wsparcia produktu. Niezależnie od momentu rejestracji, wszyscy Klienci muszą uiścić należną opłatę za rejestrację w programie w całości przed datą rozpoczęcia programu przed realizacją Umowy. O ile nie określono inaczej, minimalny okres świadczenia Usług Niestandardowego Wsparcia wynosi trzy (3) miesiące. Co kwartał Klient może zrezygnować z Usług Niestandardowego Wsparcia Technicznego, o ile na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem następnego okresu rozliczeniowego prześle do Microsoft stosowne powiadomienie.
- Poprawki niedotyczące zabezpieczeń (np. dotyczące problemów związanych ze strefami czasowymi lub zmianami czasu) także mogą być udostępniane za dodatkowym wynagrodzeniem.

- Aktualizacje zabezpieczeń udostępnione użytkownikowi w ramach tego programu są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego, w tym do użytku w środowiskach macierzystych w celu uzyskania bezpośrednich korzyści.
- Aktualizacji zabezpieczeń nie wolno rozpowszechniać wśród podmiotów nieposiadających statusu podmiotu stowarzyszonego bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Microsoft. Klient może zwrócić się o przydzielenie dostępu do aktualizacji bezpieczeństwa wyznaczonym przez siebie osobom kontaktowym. Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach dotyczących tych osób kontaktowych.
- Usługi Niestandardowego Wsparcia nie zawierają możliwości zamówienia dodatkowych funkcji, funkcjonalności lub zmian architektonicznych, czy napraw gwarancyjnych.
- Microsoft podejmuje wszelkie uzasadnione z handlowego punktu widzenia starania w celu zapewnienia żądanych przez Klienta aktualizacji zabezpieczeń, Klient przyjmuje jednak do wiadomości, że w niektórych przypadkach opracowanie lub dostarczenie aktualizacji zabezpieczeń, nawet określonych jako Krytyczne i Ważne, może nie być możliwe.
- Jeżeli Klient dokonuje zakupu Usług Niestandardowego Wsparcia bezpośrednio od Microsoft, aktualizacje zabezpieczeń mogą być wykorzystane przez Klienta w odniesieniu do właściwych zarejestrowanych produktów, w tym do zarejestrowanych produktów nabytych w ramach Licencjonowania Zbiorowego Microsoft lub w ramach Umowy Service Provider License Agreement firmy Microsoft.
- Żądania udzielenia Wsparcia Technicznego muszą być składane telefonicznie przez wyznaczone osoby kontaktowe Klienta.
- Klient może korzystać z dostępu do zasobów Microsoft niezbędnych do zastąpienia aktualizacji zabezpieczeń wyłącznie w okresie obowiązywania stosownej Umowy Usług Niestandardowego Wsparcia. Konieczna będzie ponowna rejestracja oraz uiszczenie odpowiednich opłat bieżących i wstecznych w celu odzyskania dostępu do zasobów Microsoft, w tym zastąpienie aktualizacji zabezpieczeń, które mogły zostać pobrane w okresie uczestnictwa Klienta w programie Usług Niestandardowego Wsparcia, a które zostały następnie utracone, uszkodzone lub stały się w inny sposób bezużyteczne po upływie okresu obowiązywania rejestracji. Jeśli program został wycofany, ponowna rejestracja lub dostęp do aktualizacji zabezpieczeń może nie być możliwy.

4.3.4 Usługa Developer Support

Usługa Developer Support zapewnia dostęp do długoterminowej pomocy technicznej w oparciu o dokładną znajomość technologii chmurowych i wiedzę techniczną w trakcie całego cyklu tworzenia aplikacji. Jest ona przeznaczona dla deweloperów, którzy tworzą, wdrażają i obsługują aplikacje na platformie Microsoft.

Zadaniem Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji, który jest główną osobą kontaktową, jest udzielanie porad dotyczących metodyki tworzenia i testowania oprogramowania oraz problemów deweloperskich związanych z korzystaniem z produktów Microsoft. Kierownik ds. Tworzenia Aplikacji korzysta z kilku zasobów w ramach Microsoft dotyczących wymagań klienta.

W ramach usługi wsparcia Klienta możliwe jest zakupienie następujących rozwiązań dla deweloperów:

Developer Advanced

Usługa Developer Advanced, dostępna w ramach pomocy technicznej na poziomie Advanced i Performance, zapewnia ukierunkowane rozwiązania uwzględniające określone potrzeby dotyczące aplikacji, w tym modernizację aplikacji, ocenę Internetu rzeczy (IoT), rozwiązania ALM/DevOps, szkolenia i testy. Jest zalecanym poziomem wsparcia dla klientów wymagających specjalistycznych porad technicznych dotyczących różnorodnych obszarów i tematów z zakresu cyklu projektowania.

Minimalna opcja obejmuje 320 godzin pracy Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji. Drobniejsze, dostosowane do indywidualnych potrzeb opcje są ustalane na specjalne żądanie. Opcja Developer Advanced obejmuje maksymalnie 800 godzin pracy Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji.

🔗 **Developer Performance**

Usługa Developer Performance, dostępna w ramach pomocy technicznej na poziomie Performance zapewnia kompleksowe wsparcie w trakcie cyklu rozwoju aplikacji, dostarcza klientom architekturę w chmurze, ocenę podatności na zagrożenia, rozwiązania ALM/DevOps, cykl projektowania zabezpieczeń, przegląd kodu, wydajność i monitorowanie, modernizację aplikacji, wdrożenie Internetu rzeczy (IoT), zarządzanie Internetem rzeczy, szkolenia i testy. Jest zalecanym poziomem wsparcia dla klientów wymagających kompletnych porad technicznych o kluczowym znaczeniu dla prowadzonej działalności i kompleksowego środowiska projektowego.

Minimalna opcja dla usługi Developer Performance obejmuje 800 godzin pracy Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji. Drobniejsze, dostosowane do indywidualnych potrzeb opcje są ustalane na specjalne żądanie.

4.3.5 Wsparcie dla Mission Critical

🔗 **Wsparcie dla Mission Critical:** Usługa zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft i Usług Online, które wchodzi w skład rozwiązania o znaczeniu krytycznym dla działalności Klienta, zgodnie ze specyfikacją w Zamówieniu na Prace. Usługa Mission Critical zapewnia niestandardowy program usług wsparcia technicznego i jest dostępna za dodatkowym wynagrodzeniem, zgodnie z postanowieniami Załącznika do Zamówienia na Prace.

4.4 Dodatkowe postanowienia

Ujednolicone Usługi Wsparcia świadczone przez Microsoft podlegają następującym poniższym wymogom i założeniom.

- Podstawowe usługi reaktywne świadczone są zdalnie w lokalizacjach, w których pracują osoby kontaktowe ds. pomocy technicznej Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone zdalnie w lokalizacjach wskazanych przez Klienta lub określonych w Zamówieniu na Usługi, chyba że postanowiono inaczej na piśmie.
- Podstawowe usługi reaktywne świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone w języku używanym przez Microsoft w tej lokalizacji, w której Microsoft świadczy usługi, lub w języku angielskim, chyba że Klient i Microsoft wspólnie postanowią inaczej na piśmie.
- Microsoft zapewnia wsparcie dla wszystkich wprowadzonych na rynek i ogólnodostępnych wersji oprogramowania i produktów Usług Online Microsoft zakupionych przez Klienta i wymienionych na Liście Produktów publikowanej okresowo przez Microsoft na następującej stronie internetowej: <http://microsoft.com/licensing/contracts> lub w innej wskazanej przez Microsoft witrynie, która ją zastąpi, chyba że uzgodniono inaczej w Zamówieniu na Prace, Załączniku do niniejszego Opisu Usług Wsparcia i Usług Konsultingowych lub wyraźnie

wyłączono w portalu wsparcia online Klienta znajdującego się pod adresem <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Wsparcie dla produktów w wersji wstępnej lub beta nie jest świadczone, chyba że w załączniku postanowiono inaczej.
- Klient traci prawo do korzystania z wszystkich usług, w tym z dodatkowych usług nabytych w ramach i w trakcie obowiązywania Zamówienia na Usługi Wsparcia, w przypadku niewykorzystania takich usług przez okres obowiązywania odpowiednich Zamówień na Usługi.
- Ustalanie harmonogramu usług jest uzależnione od dostępności zasobów, a warsztaty mogą zostać anulowane w przypadku niespełnienia wymagań w zakresie minimalnych poziomów rejestracji.
- Microsoft może uzyskać zdalny dostęp do systemu Klienta w celu dokonania analizy problemów na żądanie Klienta. Personel Microsoft uzyska dostęp wyłącznie do systemów wybranych przez Klienta. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy, Klient zapewni Microsoft odpowiedni dostęp i niezbędny sprzęt.
- Świadczenie niektórych usług może wymagać od Microsoft przechowywania i przetwarzania danych Klienta oraz uzyskiwania do nich dostępu. W takich przypadkach wykorzystywane są technologie zatwierdzone przez Microsoft, które są zgodne z naszymi zasadami i procesami w dziedzinie ochrony danych. Jeśli Klient zwróci się do Microsoft o wykorzystywanie technologii niezatwierdzonych przez Microsoft, Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za integralność i bezpieczeństwo danych Klienta oraz że Microsoft nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z wykorzystywaniem technologii niezatwierdzonych przez Microsoft.
- Jeśli Klient zrezygnuje z uprzednio zaplanowanej usługi, Microsoft może potrącić opłatę za rezygnację wynoszącą do 100% ceny usługi, gdy rezygnacja lub zmiana planu nastąpiła na mniej niż 14 dni przed pierwszym dniem świadczenia usługi.
- W razie zakupu dodatkowych usług Microsoft może wymagać włączenia opcji zarządzania świadczeniem usług w celu ułatwienia procesu ich świadczenia.
- Jeśli Klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację alternatywnej usługi, która jest dostępna w Pakiecie bazowym Klienta (o ile jest to możliwe), pod warunkiem, że zostało to uzgodnione z pracownikiem ds. świadczenia usług.
- Incydenty związane Całodobowym Wsparciem Technicznym w ramach Programu Korzyści z Pakietu Software Assurance (SA PRS Incidents lub SAB) mogą zostać przekonwertowane na równoważną wartość (określoną przez Microsoft) i zastosowane na potrzeby opłat za wsparcie Pakietu Bazowego, odpowiednie elementy usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia (DSE) i/lub odpowiednie elementy Rozszerzonych usług i rozwiązań. Osoba odpowiedzialna za zarządzanie świadczeniem usług po stronie Klienta może w razie konieczności potwierdzić takie wartości i opłaty. Po upływie 30 dni od daty rozpoczęcia pomocy technicznej i/lub rocznicy korzystania z wieloletniego wsparcia Microsoft może wystawić Klientowi fakturę na kwotę równą wartości wszelkich brakujących incydentów dotyczących Programu Korzyści z Pakietu Software Assurance, zgodnie z Zamówieniem na Usługi. Korzyści z pakietu Software Assurance podlegają warunkom podanym w niniejszym dokumencie i Warunkom dotyczącym produktu, w tym między innymi Dodatkowi B do Warunków dotyczących produktu. Dodatkowe szczegóły są również dostępne na stronie www.microsoft.com/licensing/licensing-

- programs/software-assurance-by-benefits. Dotyczą one zmian w korzyściach ze wsparcia w rozwiązywaniu problemów, które zostaną wprowadzone w lutym 2022 r., co wpłynie na kryteria kwalifikacji do Pakietu Podstawowego lub kwalifikujących się składników umowy wsparcia Klienta oraz może skutkować korektą równoważnej wartości zdarzenia.
- Nie wszystkie usługi dodatkowe mogą być dostępne w kraju Klienta. W celu uzyskania dokładnych informacji należy skontaktować się ze specjalistą ds. wsparcia.
 - Usługi wsparcia są ograniczone do porad i wskazówek związanych z kodem źródłowym należącym do Klienta lub Microsoft.
 - Klient wyraża zgodę na udostępnianie Microsoft wyłącznie takiego kodu nie pochodzącego od Microsoft, który stanowi własność Klienta.
 - Wsparcie nie zapewnia żadnego kodu oprócz kodu przykładowego.
 - W odniesieniu do zakupionych usług mogą obowiązywać minimalne wymagania dotyczące platformy.
 - Usługi mogą nie być świadczone na rzecz klientów Klienta.
 - Jeśli Klient posiada Pakiet bazowy pomocy technicznej na poziomie Advanced lub Performance oraz w przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.

W odpowiednich Załącznikach mogą zostać określone dodatkowe wymogi i założenia.

4.5 Obowiązki Klienta

Zapewnienie przez Microsoft optymalnych korzyści z usług Microsoft Unified Support jest uzależnione od wykonania przez Klienta poniższych zobowiązań, jako uzupełnienie zobowiązań określonych w odpowiednich Załącznikach. Nieprzestrzeganie poniższych zobowiązań może skutkować opóźnieniem w świadczeniu zamówionych przez Klienta usług:

- Klient wyznaczy administratora usług pomocy technicznej, który będzie odpowiedzialny za kierowanie zespołem Klienta i zarządzanie działaniami pomocy technicznej po stronie Klienta oraz wewnętrznymi procedurami składania zgłoszeń do zespołu pomocy technicznej Microsoft.
- W zależności od posiadanego Pakietu bazowego, zgodnie z poniższym opisem, Klient może wyznaczyć konkretne osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej, które będą odpowiedzialne za tworzenie zgłoszenia pomocy technicznej za pośrednictwem witryny pomocy technicznej Microsoft lub telefonicznie. Administratorzy usług Klienta w chmurze mogą również przysyłać zgłoszenia pomocy technicznej dotyczące usług w chmurze za pośrednictwem właściwych portali pomocy technicznej.
 - Pomoc techniczna na poziomie Core — do dziesięciu (10) wyznaczonych osób kontaktowych.
 - Zaawansowane wsparcie – co najmniej pięćdziesiąt (50) osób kontaktowych. Klient może również kwalifikować się do dodatkowych osób kontaktowych. Szczegóły można uzyskać od kierownika ds. świadczenia usług.
 - Wsparcie w zakresie wyników – w razie potrzeby uwzględniono osoby kontaktowe.

- W przypadku zgłoszeń dotyczących usług online administratorzy usług Klienta w chmurze muszą składać zgłoszenia wsparcia technicznego poprzez odpowiedni portal wsparcia technicznego online.
- Przesyłając zgłoszenie pomocy technicznej, osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej powinny posiadać podstawową wiedzę na temat problemu występującego u Klienta oraz umiejętność ponownego wywołania problemu tak, aby pomóc firmie Microsoft zdiagnozować i zidentyfikować problem. Te osoby kontaktowe powinny również mieć wiedzę na temat produktów Microsoft objętych pomocą techniczną oraz środowiska Microsoft Klienta, aby pomóc w rozwiązaniu problemów systemowych oraz udzielić Microsoft pomocy podczas analizy i rozwiązywania problemu, którego dotyczy zgłoszenie.
- wysyłając zgłoszenie serwisowe, osoba kontaktowa ds. pomocy technicznej może wymagać wykonania przez Klienta czynności związanych z ustaleniem i rozwiązaniem problemu. Takie czynności mogą polegać na śledzeniu sieci, wychwyceniu komunikatów o błędach, zebraniu informacji o konfiguracji, zmianie konfiguracji produktu, zainstalowaniu nowych wersji oprogramowania lub nowych komponentów albo zmodyfikowaniu procesów.
- Klient zgadza się współpracować z Microsoft w celu planowania korzystania z usług odpowiednio do zakupionych usług.
- Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach wyznaczonych osób kontaktowych wskazanych w Zamówieniu na Prace.
- Klient jest odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych swoich danych oraz za odtwarzanie plików utraconych lub zmienionych w wyniku katastrofalnych awarii. Ponadto, Klient jest odpowiedzialny za wdrożenie procedur niezbędnych do zabezpieczenia integralności i bezpieczeństwa jego oprogramowania oraz danych.
- O ile jest to możliwe, Klient zgadza się odpowiadać na ankiety dotyczące zadowolenia z Usług, dostarczane przez Microsoft.
- Klient pokrywa wszelkie wydatki, w tym koszty podróży i zakwaterowania, poniesione przez pracowników i podwykonawców Klienta.
- Klient może zostać poproszony przez pracowników ds. świadczenia usług o pełnienie innych obowiązków odnoszących się do zakupionej usługi.
- Korzystając z usług w chmurze jako części niniejszej pomocy technicznej, Klient musi zakupić lub posiadać istniejącą subskrypcję lub plan taryfowy na odpowiednią usługę online.
- Posiadając pakiet pomocy technicznej na poziomie Advanced lub Performance, Klient wyraża zgodę na przesyłanie zleceń Usług proaktywnych oraz wszelkich niezbędnych lub stosownych danych nie później niż 60 dni przed datą wygaśnięcia właściwego Zamówienia na Prace.
- Posiadając pakiet pomocy technicznej na poziomie Advanced lub Performance, Klient zgadza się zapewnić zespołowi Microsoft ds. świadczenia usług, znajdującemu się w siedzibie Klienta, dostęp do telefonu i odpowiednio szybkie łącze internetowe oraz dostęp do swoich wewnętrznych systemów i narzędzi diagnostycznych zgodnie z potrzebą.

© 2020 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Jakiegokolwiek rozpowszechnianie niniejszych materiałów lub korzystanie z nich bez uzyskania wcześniejszej zgody Microsoft Corp. jest surowo zabronione.

Microsoft i Windows to zastrzeżone znaki towarowe Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych oraz/lub innych krajach.

Nazwy odpowiednich firm oraz produktów wymienionych w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.